



คู่มือมาตรฐานการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



**สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง**

คำนำ

การให้บริการนั้นมีความสำคัญมากผู้ให้บริการต้องเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน ทั้งนี้ การจะทำให้ผู้รับบริการพอใจนั้นจะต้องรู้ความคาดหวังของเขา และปฏิบัติตามความคาดหวังเท่าที่จะเป็นไปได้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องมีการพัฒนาและมีทัศนคติที่ดี โดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ

คู่มือมาตรฐานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ทั้งนี้ ได้นำเสนอขอขอบเขต ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการติดต่อ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือเล่มนี้จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจในวิธีการเข้าถึงงานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวแก่ผู้รับบริการ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

สารบัญ

	หน้า
๑. หลักการและเหตุผล	๑
๒. สถานที่ตั้ง	๑
๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ	๑
๔. วัตถุประสงค์	๒
๕. ขอบเขต	๒
๖. คำจำกัดความ	๓
๗. แนวทางปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐	๔
๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ	๖
๙. ขั้นตอนการให้บริการ	๗
๑๐. หลักการการให้บริการ	๙
๑๑. มาตรฐานการให้บริการ	๑๑
๑๒. ระบบติดตามประเมินผล	๑๓
๑๓. เอกสารอ้างอิง	๑๓
๑๔. ภาคผนวก	๑๔
- ภาคผนวก ก. QR Code ต่าง ๆ	๑๔
- ภาคผนวก ข. ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เรื่อง แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๙
- ภาคผนวก ค. แผนภูมิแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินการ ขอข้อมูลข่าวสาร	๒๐

๓. หน้าที่ความรับผิดชอบ

เพื่อให้การบริการประชาชนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน ตลอดจนการประสานงานติดตามเร่งรัดการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริการประชาชน เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาวได้กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ ดังนี้

๑. อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มีมาติดต่อ ณ องค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว ให้สามารถติดต่อสอบถาม ขอทราบข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจและความรับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว ตลอดจนเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๒. รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม ขอความช่วยเหลือ การแจ้งเบาะแสที่เกี่ยวข้องกับองค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว และประสานงานส่งต่อเรื่องให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องรับไปดำเนินการตามขั้นตอนของแต่ละหน่วยงาน

๓. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

๔. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพการบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาวให้มีมาตรฐาน

๒. เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถรับทราบข้อมูลจำนวนการให้บริการประชาชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๕. ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ ครอบคลุมขั้นตอนการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขาขาว ตั้งแต่ขั้นตอนการพิจารณาการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ การให้บริการข้อมูลข่าวสารจากช่องทางต่างๆ การรวบรวมสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ การประสานผู้ที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน การประสานหน่วยงานภายนอก ตลอดจนการรายงานสถิติการให้บริการข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ผู้บริหารทราบ

๖. คำจำกัดความ

ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ข้อมูลข่าวสาร คือ สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราว ข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเองหรือโดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผ่นผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียง การบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้

ข้อมูลข่าวสารของราชการ คือ ข้อมูลข่าวสารที่อยู่ในความครอบครองหรือควบคุมดูแลของหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของรัฐหรือข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกชน

ข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล คือ ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของบุคคล เช่น การศึกษา ฐานะการเงิน ประวัติสุขภาพ ประวัติอาชญากรรม หรือประวัติการทำงาน บรรดาที่มีชื่อของผู้นั้นหรือมีเลขหมายรหัสหรือสิ่งบอกลักษณะอื่นที่ทำให้รู้ตัวผู้ันได้ เช่น ลายพิมพ์นิ้วมือ แผ่นบันทึกลักษณะเสียงของคนหรือรูปถ่าย และให้หมายรวมถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งเฉพาะตัวของผู้ที่ถึงแก่กรรมแล้วด้วย

หน่วยงานของรัฐ คือ ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา ศาลเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการพิจารณาพิพากษาคดี องค์กรควบคุมการประกอบวิชาชีพ หน่วยงานอิสระของรัฐและหน่วยงานอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เจ้าหน้าที่ของรัฐ คือ ผู้ซึ่งปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานของรัฐ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานเจ้าของเรื่อง คือ ทุกหน่วยงาน ทุกฝ่ายในองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

การรับฟังและการเรียนรู้/ความต้องการความคาดหวัง คือ การรวบรวมข้อมูลและบูรณาการข้อมูลต่าง ๆ เช่น ผลการสอบถามกลุ่มตัวอย่างการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อร้องเรียน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมเชย ข้อมูลจากเว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

ช่องทางการให้บริการ คือ ช่องทางต่าง ๆ ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น ติดต่อด้วยตนเอง โทรศัพท์โทรสาร หนังสือราชการ ตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์ เป็นต้น

๗. แนวทางการปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐

๑. เรื่องที่หน่วยงานสามารถให้ข้อมูลข่าวสารได้ทันที

๑.๑ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๗

(๑) โครงสร้างและการจัดองค์กรในการดำเนินงาน

(๒) สรุปรายงานหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน

(๓) สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำในการติดต่อกับหน่วยงาน

ของรัฐ

(๔) กฎ มติคณะรัฐมนตรี ข้อบังคับ คำสั่ง หนังสือเวียน ระเบียบ แบบแผน นโยบาย หรือการตีความ ทั้งนี้ เฉพาะที่จัดให้มีขึ้นโดยมีสภาพอย่างกฎ เพื่อให้มีผลเป็นการทั่วไปต่อเอกชนที่เกี่ยวข้อง

(๕) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๒ ข้อมูลตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๘

(๑) ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชน รวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

(๒) นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษาตามมาตรา

๗ (๔)

(๓) แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

(๔) คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีผลกระทบต่อสิทธิ

หน้าที่ของเอกชน

(๕) สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา ๗ วรรคสอง (ข้อมูลเอกสารที่ได้มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ตามจำนวนพอสมควรแล้ว)

(๖) สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอนหรือสัญญาร่วมกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

(๗) มติคณะรัฐมนตรีหรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมาย หรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุรายชื่อ รายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

(๘) ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

๑.๓ เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงาน

ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามระเบียบกรมป่าไม้ว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๕๔ ลงวันที่ ๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๔

๒. เรื่องที่ห้ามมิให้เปิดเผย

ข้อมูลข่าวสารของทางราชการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสถาบันพระมหากษัตริย์ ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๔

๓. เรื่องที่หน่วยงานสามารถใช้ดุลยพินิจไม่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารได้ตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ มาตรา ๑๕

๓.๑ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อความมั่นคงของประเทศ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และความมั่นคงในทางเศรษฐกิจหรือการคลังของประเทศ

๓.๒ การเปิดเผยจะทำให้การบังคับใช้กฎหมายเสื่อมประสิทธิภาพ หรือไม่อาจสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ ไม่ว่าจะเกี่ยวกับการฟ้องคดี การป้องกัน การปราบปราม การทดสอบ การตรวจสอบ หรือการรู้แหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารหรือไม่ก็ตาม

๓.๓ ความเห็นหรือคำแนะนำภายในหน่วยงานของรัฐในการดำเนินการเรื่องหนึ่งเรื่องใด แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริง หรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการทำความเห็นหรือคำแนะนำภายในดังกล่าว

๓.๔ การเปิดเผยจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตหรือความปลอดภัยของบุคคลหนึ่งบุคคลใด

๓.๕ รายงานการแพทย์หรือข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ซึ่งการเปิดเผยจะเป็นการรุกรานสิทธิส่วนบุคคลโดยไม่สมควร

๓.๖ ข้อมูลข่าวสารของราชการที่มีกฎหมายคุ้มครองมิให้เปิดเผย หรือข้อมูลข่าวสารที่มีผู้ให้มาโดยไม่ประสงค์ให้ทางราชการนำไปเปิดเผยต่อผู้อื่น

๓.๗ กรณีอื่นตามที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา

๘. ข้อกำหนดที่สำคัญและตัวชี้วัดกระบวนการ

ข้อกำหนดกระบวนการ	ขั้นตอนที่สำคัญ	ตัวชี้วัดของกระบวนการ	ตัวชี้วัดผลสำเร็จของกระบวนการ	ตัวชี้วัดที่แสดงให้เห็นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ
<ul style="list-style-type: none">- ขั้นตอนการให้บริการ- ช่องทางการให้บริการ- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ- สิ่งอำนวยความสะดวก	<ul style="list-style-type: none">- ให้บริการเอกสารเผยแพร่ของ อบต.เขาขาว- ให้ข้อมูล/คำแนะนำ/คำปรึกษา ตามภารกิจของ อบต.เขาขาว- สำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	จำนวนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเพิ่มขึ้น	ระดับความพึงพอใจของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวเพิ่มขึ้น

๙. ขั้นตอนการให้บริการตามช่องทางต่าง ๆ

๑. กรณีติดต่อด้วยตนเอง

ที่ตั้ง : เลขที่ ๑๔๗ หมู่ที่ ๖ ตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

๑.๑ กรอกแบบคำขอคู่มือข่าวสาร

๑.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๑.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๑.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ
จากหน่วยงานอื่น

๑.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๑.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๒. กรณีติดต่อทางโทรศัพท์

หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๗๕-๒๗๑๖๓๒

๒.๑ สอบถามชื่อที่อยู่ / เรื่องที่ขอรับบริการ

๒.๒ เจ้าหน้าที่แยกประเภทเรื่องที่จะขอรับบริการ

๒.๒.๑ กรณีมีข้อมูล : ช่วยเหลือ แนะนำ ค้นหาจากดัชนีข้อมูลข่าวสาร

๒.๒.๒ กรณีไม่มีข้อมูล : ส่งผู้เชี่ยวชาญให้คำแนะนำ ปรีกษา เพื่อขอรับคำแนะนำ
จากหน่วยงานอื่น

๒.๓ ถ่ายสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๔ รับรองสำเนา (กรณีมีข้อมูล)

๒.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๓. กรณีติดต่อทางหนังสือ

๓.๑ สารบรรณรับเรื่อง

๓.๒ พิจารณาส่งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

๓.๓ หน่วยงานเจ้าของเรื่องดำเนินการและตอบกลับโดยเร่งด่วน (ภายใน ๑๕ วันทำการ)

๓.๔ ส่งเรื่องให้สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวรวบรวม

๓.๕ รวบรวมสถิติข้อมูล และรายงานให้ผู้บริหารทราบ

๑๐. หลักการให้บริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กร ดังนั้น ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

Service Mind ถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ คนที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการอย่างเต็มเปี่ยม และแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการเมื่อเข้ามาใช้บริการ โดยคำว่า Service Mind สามารถแยกออกเป็น ๑๑ คำ ตามตัวอักษร ได้ดังนี้

“Service หรือ บริการ”

S (Smile) แปลว่า ยิ้มแย้ม เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี ๆ เวลาเข้ามาใช้บริการ

E (Enthusiasm) แปลว่า ความกระตือรือร้น

R (Rapidness) แปลว่า ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V (Value) แปลว่า มีคุณค่า ทำอย่างไรให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้การให้บริการของเรามีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

I (Impression) แปลว่า ความประทับใจ ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิกการแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบ

C (Courtesy) แปลว่า มีความสุภาพอ่อนโยน ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วย รู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน

E (Endurance) แปลว่า ความอดทน เก็บอารมณ์ ซึ่งจำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้

“Mind หรือ จิตใจ”

M (Make believe) แปลว่า มีความเชื่อ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงาม ทำให้คนเรามีความสุขเชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด

I (Insist) แปลว่า ยืนยัน/ยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรคปัญหาสักกี่ครั้งก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการตำหนิ ต่อว่า หรือเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน และจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (Necessitate) แปลว่า การให้ความสำคัญ เพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากเราเป็นอย่างดี เราต้องทำให้ผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษ ไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชัง

D (Devote) แปลว่า อุทิศตนทุ่มเททำงานด้วยหัวใจบริการอย่างเต็มที่

องค์ประกอบที่สำคัญของการมีหัวใจบริการ

๑. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือที่พักรอ

๒. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาขานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจ และความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลที่เราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการกลับไป” ความรู้สึกนี้จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการ คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่างลืมนว่า “การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี”

๓. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการชักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่น จะให้ช่วยอะไรไหม(ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานแล้วต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก ความรวดเร็วและความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนใดก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

๔. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับ หรือการรับโทรศัพท์ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการบริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

๕. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นี้ก็ถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังที่จะได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มาใช้บริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

๖. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยี หมายถึง เครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือ การสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรงแต่เป็นเรื่องของทุกคนต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี เช่น Web site ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสารจะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

๗. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพ คือ การกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง หรือภายใน ๑ วัน เป็นต้น ดังนั้นผู้ที่ทำงานด้านบริการได้ดี ต้องมีหัวใจการให้บริการ เพราะทำให้ผู้อื่นมีความสุขและตนเองก็เกิดสุขด้วย ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของอาชีพของท่าน รวมถึงองค์กร ภาพลักษณ์รวมของหน่วยงาน

๑๑. มาตรฐานการให้บริการ

๑. มาตรฐานด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- ๑.๑ มีการจัดทำแนวทางในการดำเนินงานที่มีขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสม
- ๑.๒ มีการเผยแพร่ขั้นตอนการให้บริการที่สำนักงาน และทางเว็บไซต์
- ๑.๓ มีการจัดทำแฟ้มข้อมูลข่าวสารตามมาตรา ๙ ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน
- ๑.๔ มีการจัดทำดัชนีข้อมูลข่าวสารไว้ให้บริการ

๒. มาตรฐานด้านบริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อคุณภาพของการบริการ เพราะผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์ต่อผู้รับบริการโดยตรง ดังนั้น จึงควรให้ความสำคัญในการบริหารบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีลักษณะที่เหมาะสม และมีมาตรฐานในการให้บริการ ดังนี้

๒.๑ มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ การบริการที่ทำให้ผู้รับบริการประทับใจนั้น ต้องมาจากจิตใจและทัศนคติของผู้ให้บริการที่เห็นพ้องกันว่า ผู้รับบริการคือจุดมุ่งหมายของการทำงานของตน ผู้รับบริการเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือให้เต็มกำลังความสามารถ

๒.๒ มีมิตรไมตรี การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการนั้น จะต้องอยู่บนพื้นฐานของความมีมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัย ทำให้ผู้รับบริการมีความอบอุ่นใจ

๒.๓ มีความรู้ ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ในงานของตนอย่างถ่องแท้ เพื่อที่จะสามารถให้บริการได้ถูกต้อง สามารถใช้ความรู้ที่มีช่วยแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้รับบริการได้

๒.๔ มีความสุภาพ ผู้ให้บริการควรมีเกียรติมารยาท มีความสุภาพอ่อนน้อม ยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการ

๒.๕ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Mind) ที่จะเต็มอกเต็มใจ ที่จะให้บริการเป็นจิตวิญญาณของผู้ให้บริการที่ดี และช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกประทับใจเมื่อมารับบริการ

๒.๖ มีความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความเสมอภาคในการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะมีฐานะหรือสถานะทางสังคมในระดับใด ก็ควรที่จะให้บริการในมาตรฐานเดียวกันโดยไม่มีความเหลื่อมล้ำ

๒.๗ มีความเหมาะสม ผู้ให้บริการควรมีการแต่งกาย ท่าทาง บุคลิกภาพ การใช้งานที่ เหมาะสม

๓. มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

๓.๑ มีเก้าอี้ที่นั่งคอยสำหรับผู้มาใช้บริการ

๓.๒ สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย

๓.๓ มีช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการ (อย่างน้อย ๓ ช่องทาง) จำนวน ๔ ช่องทาง ดังนี้

๑) ด้วยตนเอง

๒) ทางโทรศัพท์

๓) ทางหนังสือราชการ

๔) ทางเว็บไซต์

๓.๔ มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน / ป้ายชื่อห้อง

๔. มาตรฐานด้านคุณภาพการให้บริการ

๔.๑ ด้านข้อมูลข่าวสาร

๔.๑.๑ ข้อมูลมีความทันสมัย

๔.๑.๒ ข้อมูลมีความถูกต้อง หรือครบถ้วน

๔.๑.๓ ข้อมูลที่ได้รับตรงความต้องการของผู้รับบริการ

๔.๑.๔ ข้อมูลเข้าถึงได้ง่าย

๔.๒ ด้านการรับโทรศัพท์

๔.๒.๑ รับทันทีที่เสียงโทรศัพท์ดังขึ้น ไม่ควรทิ้งให้กริ่งเรียกเกิน ๓ ครั้ง ปล่อยให้คนอื่น

รอนาน

๔.๒.๒ ยิ้มก่อนพูด (Put smile in your voice)

๔.๒.๓ ใช้คำว่า “สวัสดี” แทนฮัลโล ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์พูดว่า “สวัสดีค่ะ(ครับ)”
ต่อด้วยการบอกรหัส สถานที่ และ”ยินดีรับใช้ค่ะ(ครับ)” ก่อนเสมอ

๔.๒.๔ ในกรณีที่ปลายสายรอ ต้องให้บริการทุก ๒๐ วินาที ไม่ปล่อยให้รออยู่ว่าง ๆ นานเกินไป เมื่อครบ ๖๐ วินาที ให้ยุติการติดต่อโดยให้ปลายสายเลือกเอาว่า จะให้คนที่ต้องการพูดด้วยโทรกลับไปหมายเลขอะไร หรือจะโทรมาใหม่ หรือฝากข้อความไว้

๔.๒.๕ ใช้คำว่า “สวัสดี” เมื่อเริ่มและจบการสนทนา “ขอโทษ” เมื่อทำให้อีกฝ่ายรอหรือเราต่อผิด “ขอประทานโทษ” เมื่อคนมารับผิดคน เสียงไม่ชัด อยากรู้เขาบอกรหัส หรือเมื่อต้องการสรุปการสนทนา ยุติการสนทนา หรือทำอะไรที่คิดว่าจะมีผลกระทบต่อผู้สนทนา “กรุณา” เมื่อต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้เรา ช่วยเหลือเรา พูดดังขึ้น บอกรหัสมากขึ้น หรืออะไรก็ตามที่เป็นประโยชน์ต่อเรา

๔.๒.๖ อย่าพูดขณะที่อะไรอยู่ในปาก

๔.๒.๗ อย่าตัดเสียงพูดให้ห้วน แหลม ค่อย ดั่ง ช้า เร็ว สูง ต่ำ จนผิดไปจากธรรมชาติ

๔.๒.๘ เมื่อต้องการถามชื่อ ต้องถามว่า “ไม่ทราบจะให้เรียนว่าใครจะเรียนสายด้วยคะ (ครับ)” หรือ “จากที่ไหนคะ (ครับ)”

๑๒. ระบบติดตามประเมินผล

๑. มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาวผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

๒. มีการนำข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะจากการติดตามประเมินผลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น มาใช้ในการพิจารณา และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

๑๓. เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการข้อมูลข่าวสารของราชการ. มิถุนายน ๒๕๔๘. คู่มือการปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ ของเจ้าหน้าที่รัฐ. www.oic.go.th

ภาคผนวก ก QR Code ต่าง ๆ

๑. QR code แบบสอบถามความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLScCqUOhsznx๓๘vOb๗EByDm๒J๒PZJz๓CAjEQtEpTpKWxiaE๑๗Q/viewform?usp=sf_link

๓. QR code ระบบจองคิวออนไลน์ของผู้รับบริการ อบต.เขาขาว ขององค์การบริหารส่วนตำบล
เขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSeFwF๓vrkdVtTYVkb๑dusoOrBtdh๑FvKMX๑voPM๑jh-ylnP๑g/viewform?usp=sf_link

๔. QR code ระบบแจ้งซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLScJSgK๖MijoHGhJO๙๙Y๒uhhdJ๒G๘Yox๖maHqq๖XmEw๙gxqoeg/viewform?usp=sf_link

๕. QR code ระบบร้องเรียนเจ้าหน้าที่รัฐ อบต.เขาขาว องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpQLSd๕๔riOea๔1๕uTDcRG๗EcrQm๔cJwyKN๑gbYXv๔FopzqvUDERO/viewform?usp=sf_link

ภาคผนวก ข ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
เรื่อง แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ
ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
เรื่อง แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการประชาชน
องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

เพื่อให้การบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เป็นไปโดยสอดคล้องกับ
พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ องค์การบริหารส่วน
ตำบลเขาขาว จึงได้จัดทำแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการในการให้บริการประชาชนขึ้น เพื่อให้
ประชาชนผู้มาติดต่อได้ใช้เป็นแนวทางในการขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ในการนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงประกาศแผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
ดำเนินการในการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ ตามรายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่
แนบท้ายนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๕

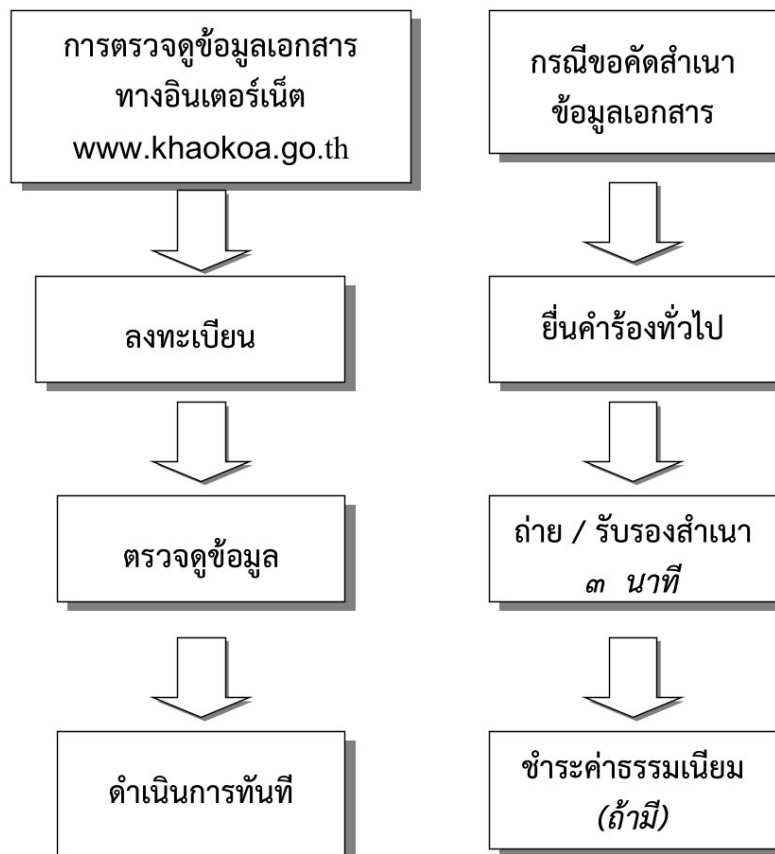
เชี่ยว เสนี
(นายเชี่ยว เสนี)
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ภาคผนวก ค ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
เรื่อง แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ
ประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ

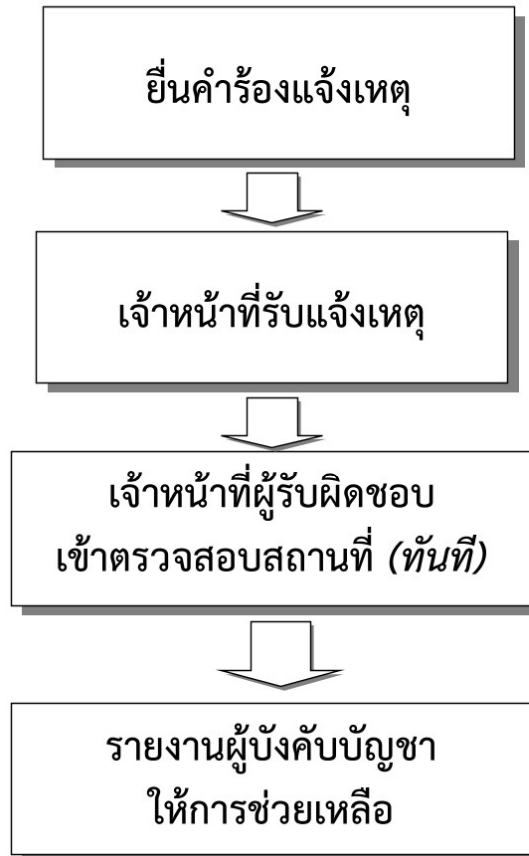
การขอข้อมูลข่าวสาร

สำนักปลัด



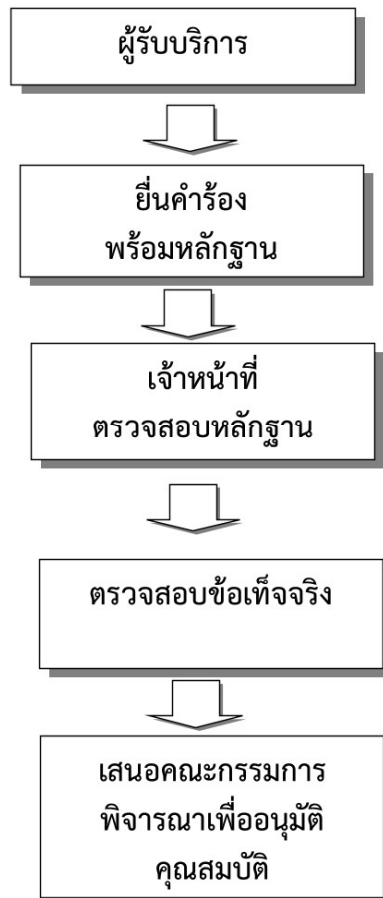
หลักฐานประกอบ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
การช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
สำนักปลัด



หลักฐานประกอบ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

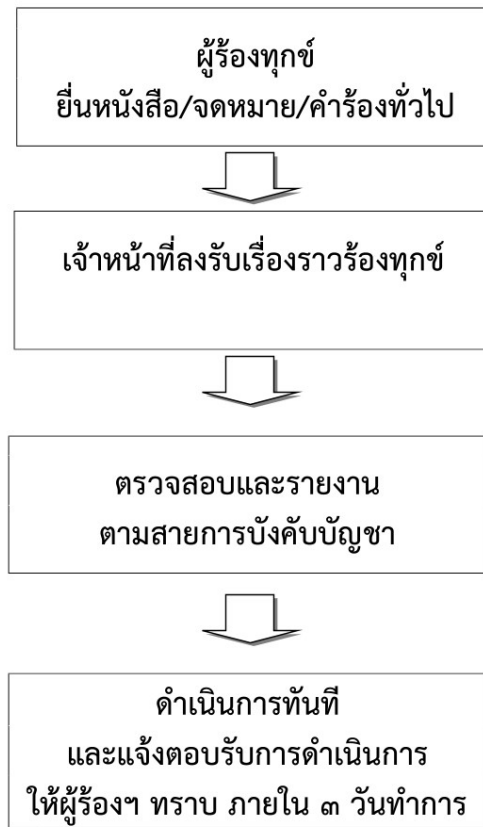
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลา
งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ/ผู้ป่วยเอดส์/ผู้พิการ
สำนักปลัด



หลักฐานประกอบ

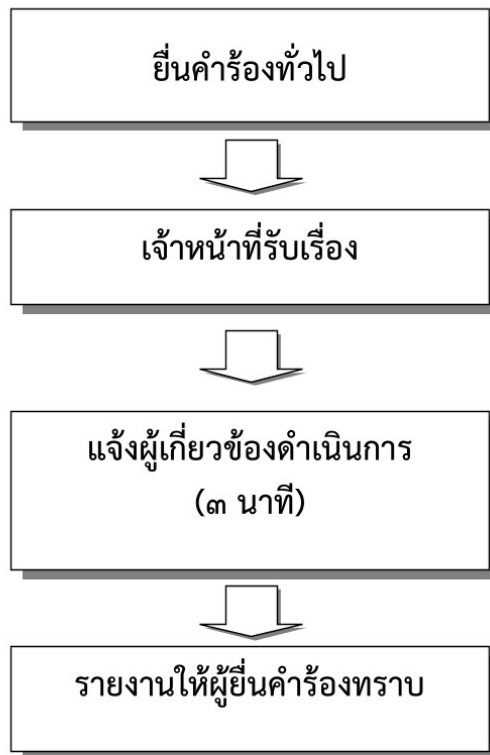
๑. สำเนาทะเบียนบ้าน / สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน/สำเนาหน้าบัญชีธนาคาร ธกส.
๒. ใบรับรองแพทย์ กรณีผู้ป่วยเอดส์ หรือเอกสารรับรองความพิการ กรณีผู้พิการ
๓. ใบมอบอำนาจ (ถ้ามี)

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
รับเรื่องราวร้องทุกข์
สำนักปลัด



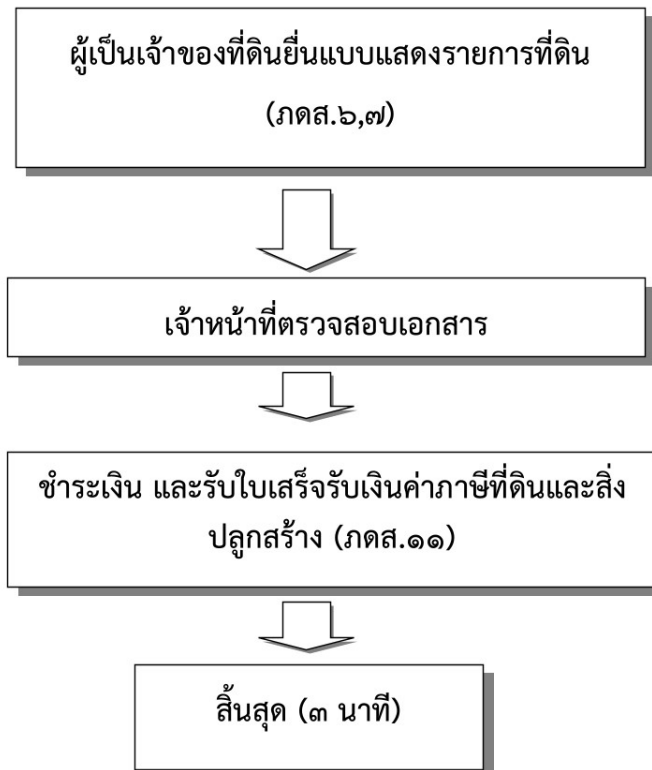
หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การยื่นคำร้องทั่วไป
สำนักปลัด



หลักฐานประกอบ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

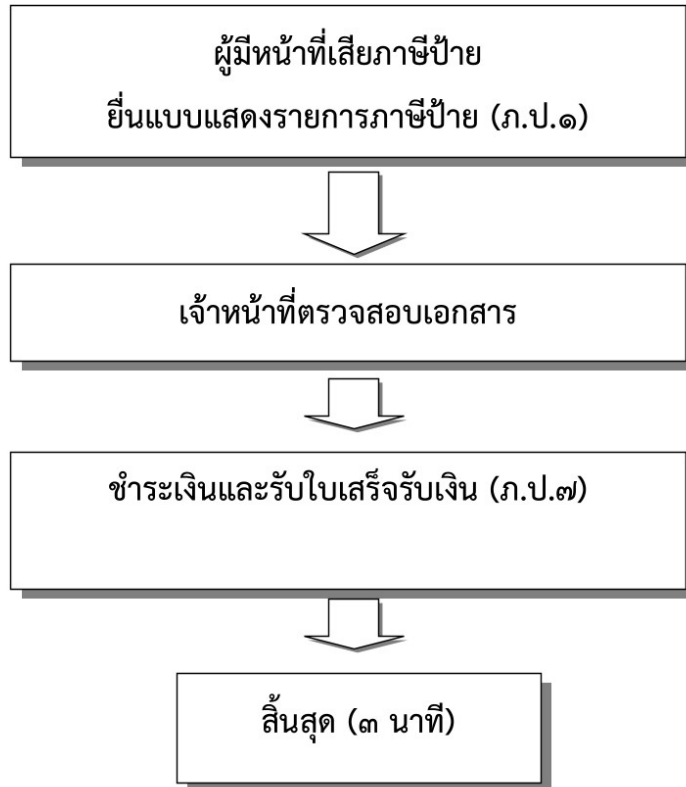
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
กองคลัง



หลักฐานประกอบ

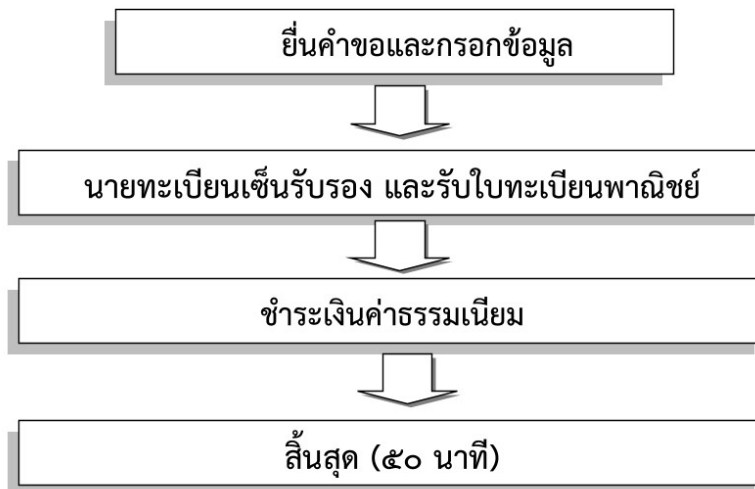
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. สำเนาโฉนดที่ดิน หรือเอกสารสิทธิ์
๔. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างปีผ่านมา (ภคส.๑๑)

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การจัดเก็บภาษีป้าย
กองคลัง



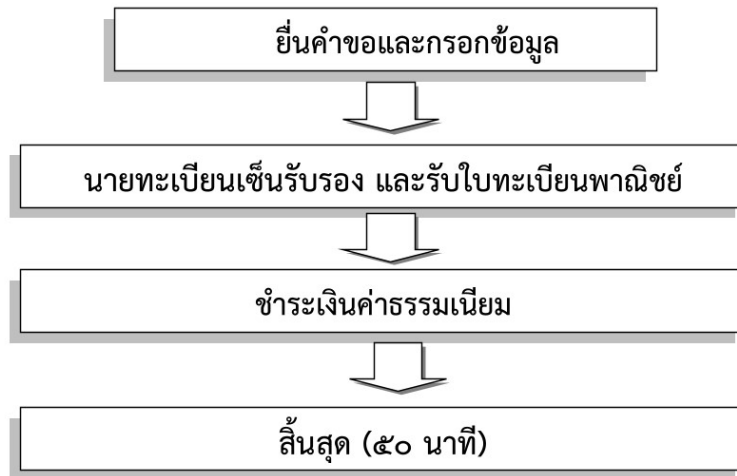
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. ใบเสร็จรับเงินค่าภาษีป้ายปีที่ผ่านมา (ภ.ป.. ๗)

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
จดทะเบียนพาณิชย์ (ตั้งใหม่)
สำนักปลัด



- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
 ๓. กรณีเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์หรือยกเลิก
ให้นำใบทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับจริง) มาด้วย
 ๔. สำเนาการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล (ถ้ามี)
 ๕. สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ประกอบการ
(กรณีถึงแก่กรรม)

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
จดทะเบียนพาณิชย์ (เลิกประกอบพาณิชย์กิจ)
สำนักปลัด



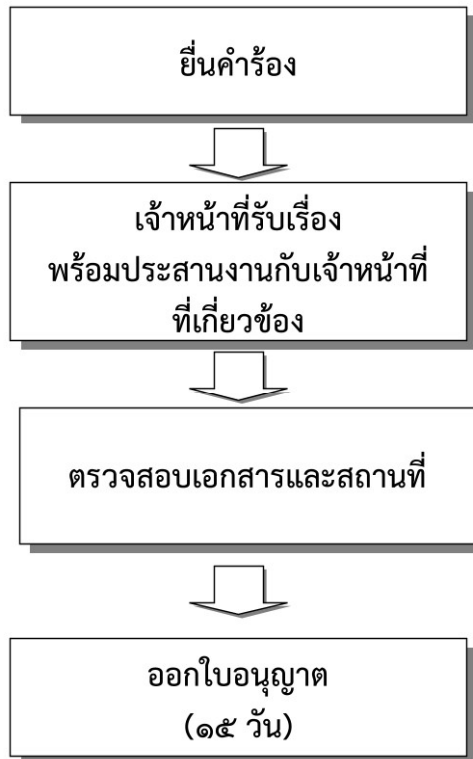
- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
 ๓. กรณีเปลี่ยนแปลงทะเบียนพาณิชย์หรือยกเลิก
ให้นำใบทะเบียนพาณิชย์ (ฉบับจริง) มาด้วย
 ๔. สำเนาการเปลี่ยนชื่อตัว ชื่อสกุล (ถ้ามี)
 ๕. สำเนาใบมรณะบัตรของผู้ประกอบการ
(กรณีถึงแก่กรรม)

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
(การขอใบอนุญาต)
สำนักปลัด



- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
 ๓. สำเนาเอกสารสิทธิตามกฎหมาย

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
(การต่อขอใบอนุญาต)
สำนักปลัด



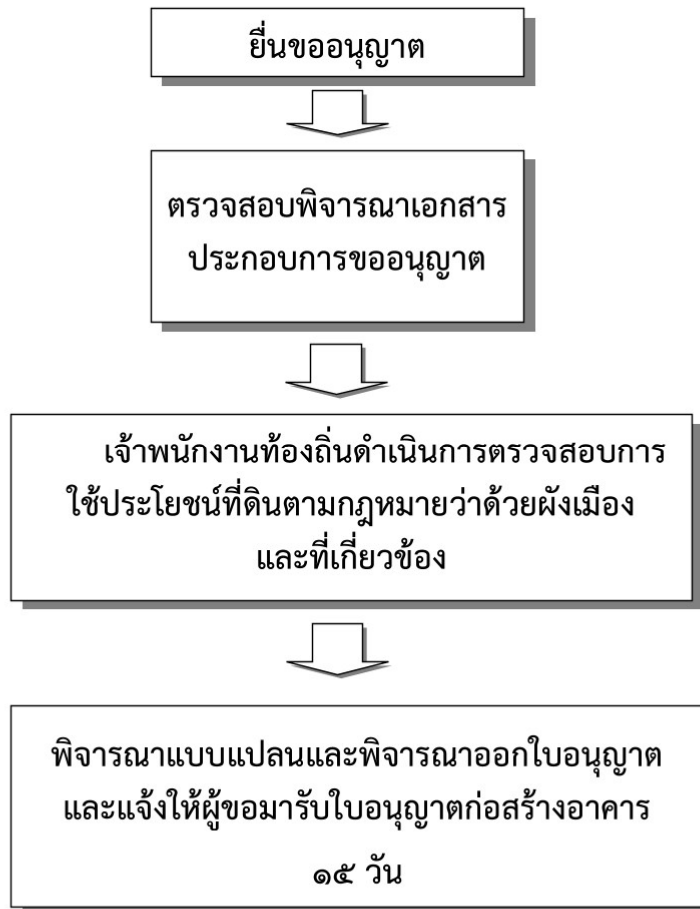
- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
 ๓. สำเนาเอกสารสิทธิตามกฎหมาย

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
ซ่อมไฟฟ้าสาธารณะ
กองช่าง



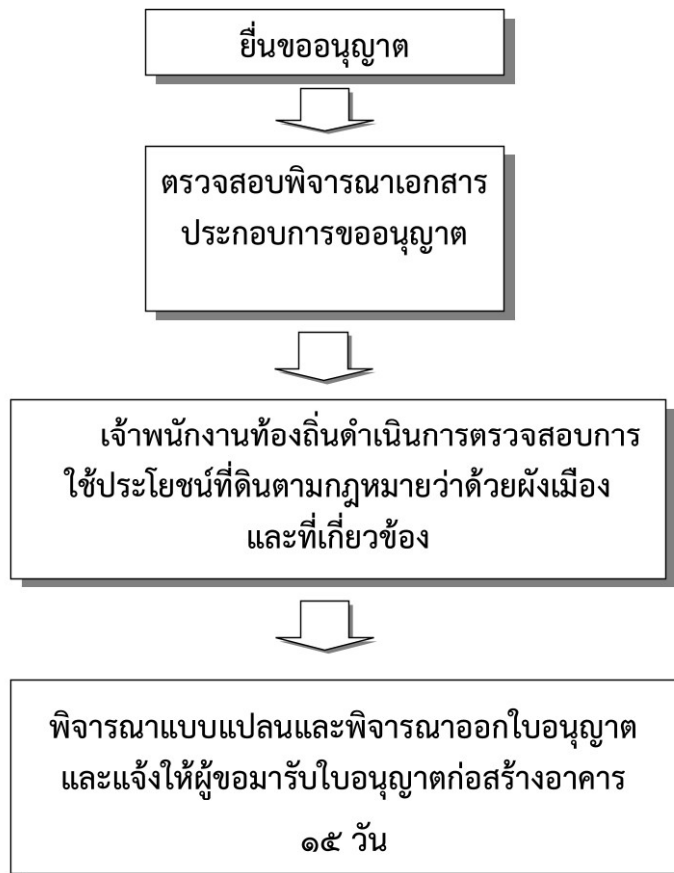
หลักฐานประกอบ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
กองช่าง



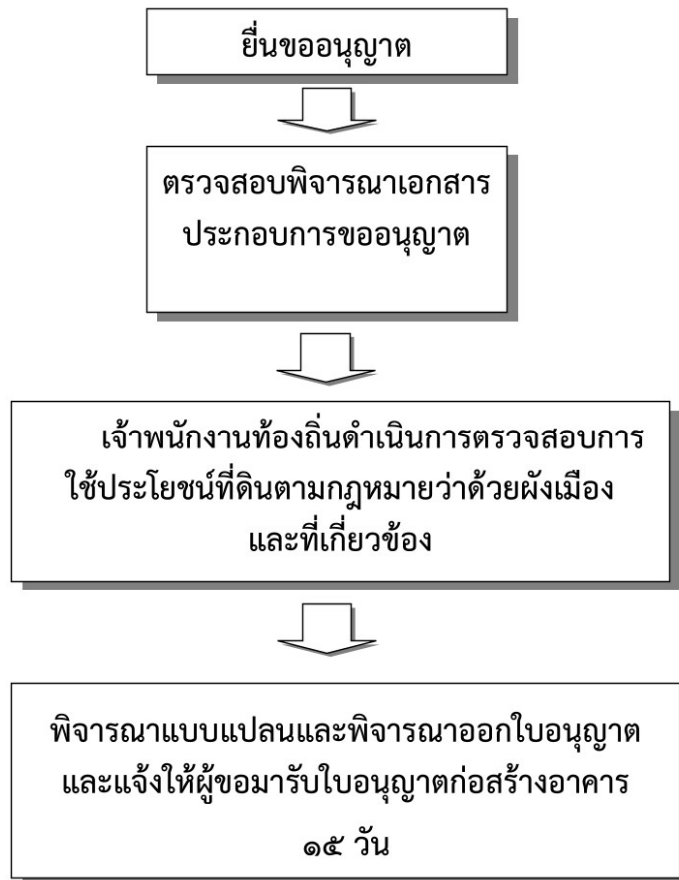
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การแจ้งก่อสร้างอาคาร
กองช่าง



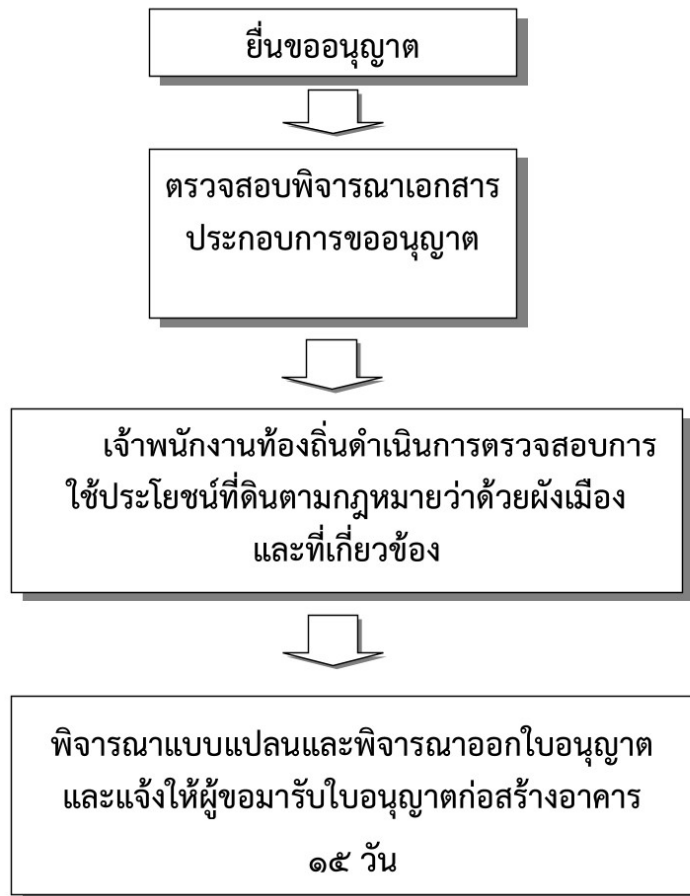
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตตัดแปลงอาคาร
กองช่าง



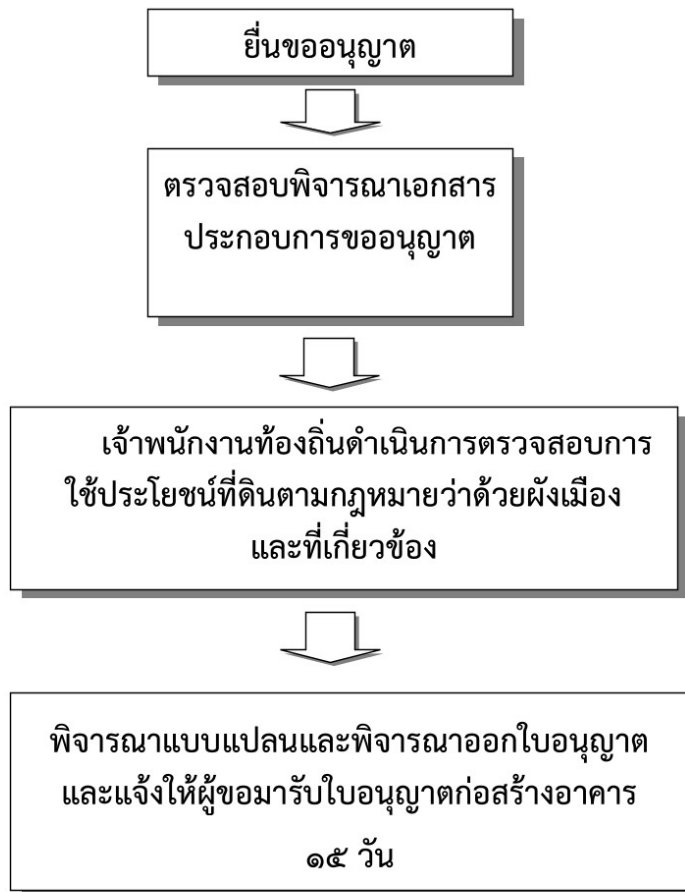
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การแจ้งตัดแปลงอาคาร
กองช่าง



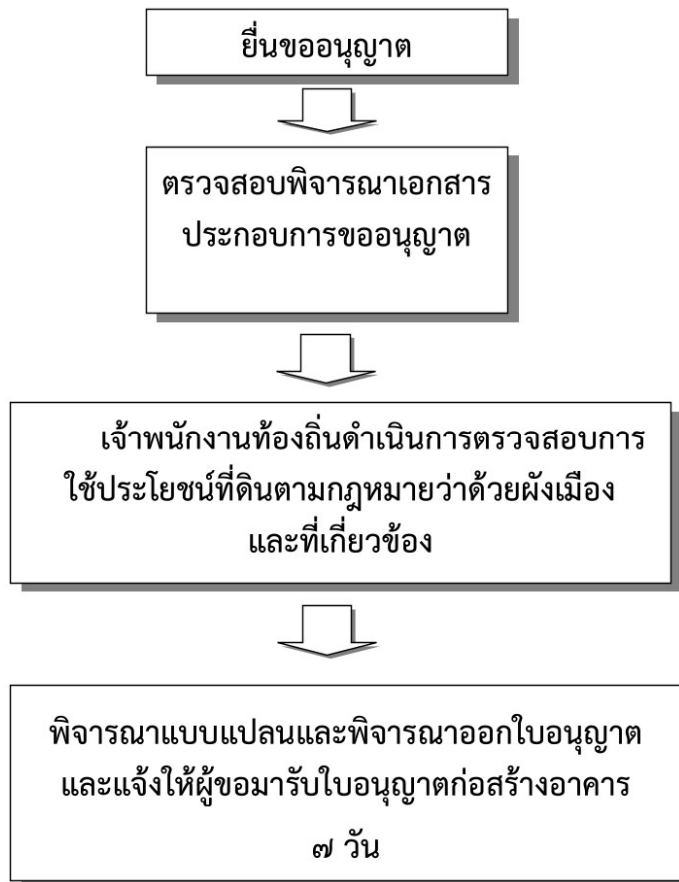
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตหรือถอนอาคาร
กองช่าง



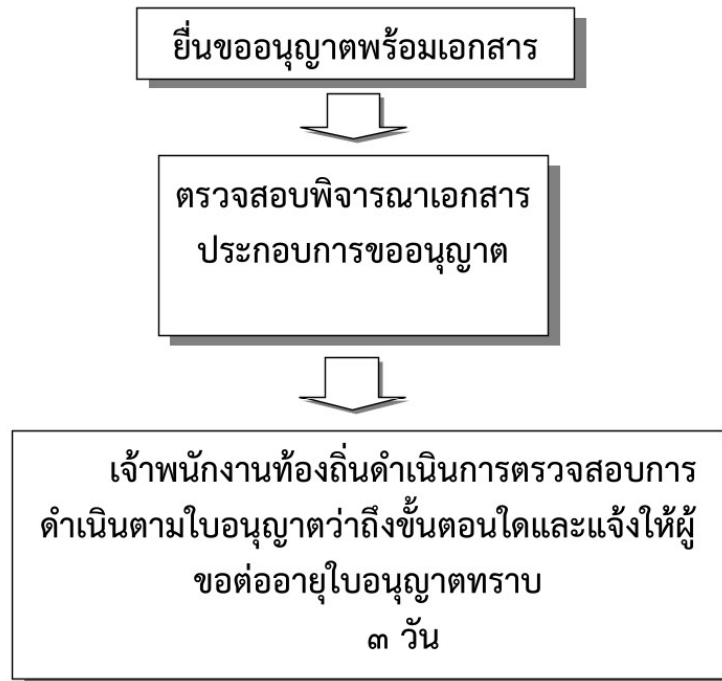
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การแจ้งรื้อถอนอาคาร
กองช่าง



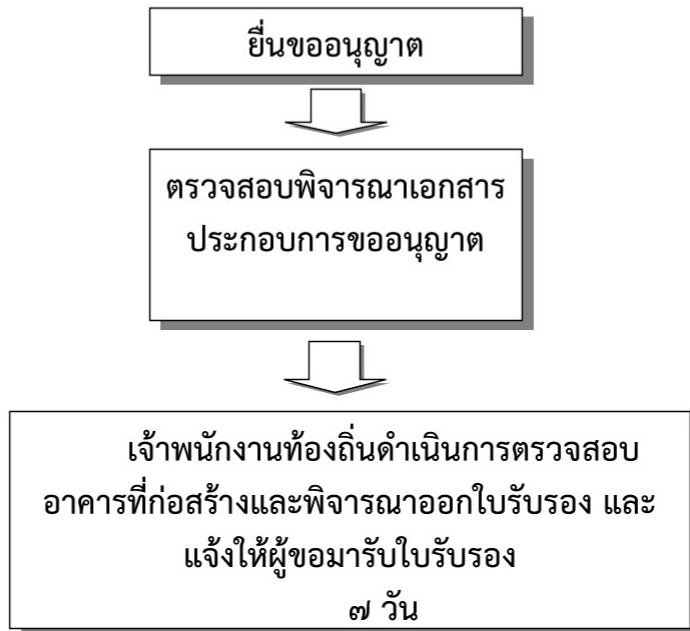
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขอต่อใบอนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอนหรือ
เคลื่อนย้ายอาคาร
กองช่าง



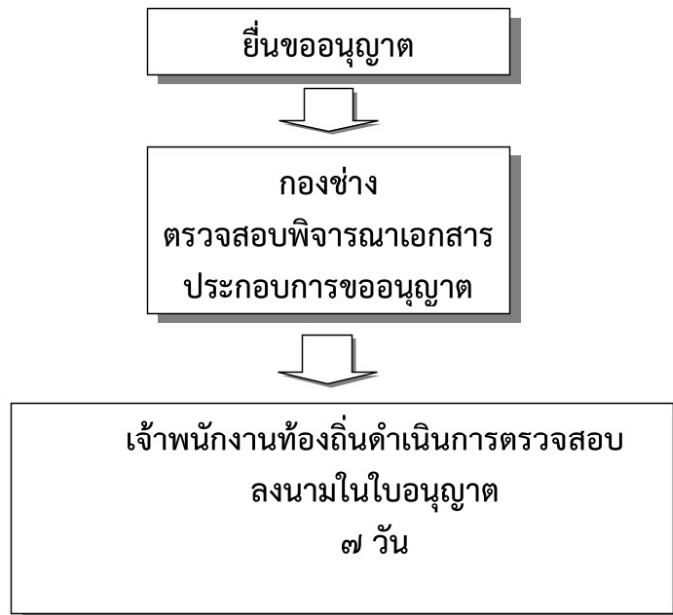
- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
 ๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขอใบรับรองการก่อสร้าง ดัดแปลง
หรือเคลื่อนย้ายอาคาร
กองช่าง



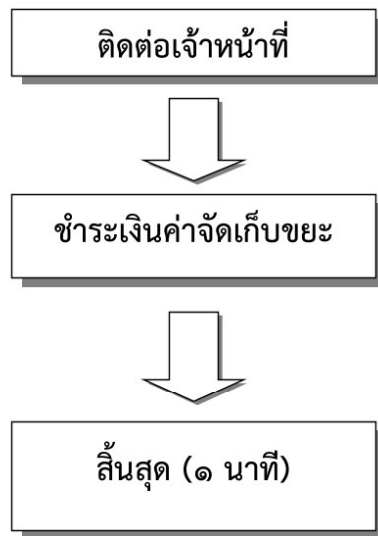
- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การประกอบกิจการสถานีบริการน้ำมัน
กองช่าง



- หลักฐานประกอบ ๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
๒. สำเนาทะเบียนบ้าน
๓. โฉนดที่ดิน/หนังสือรับรองทำประโยชน์ในที่ดิน/
เอกสารสิทธิ์

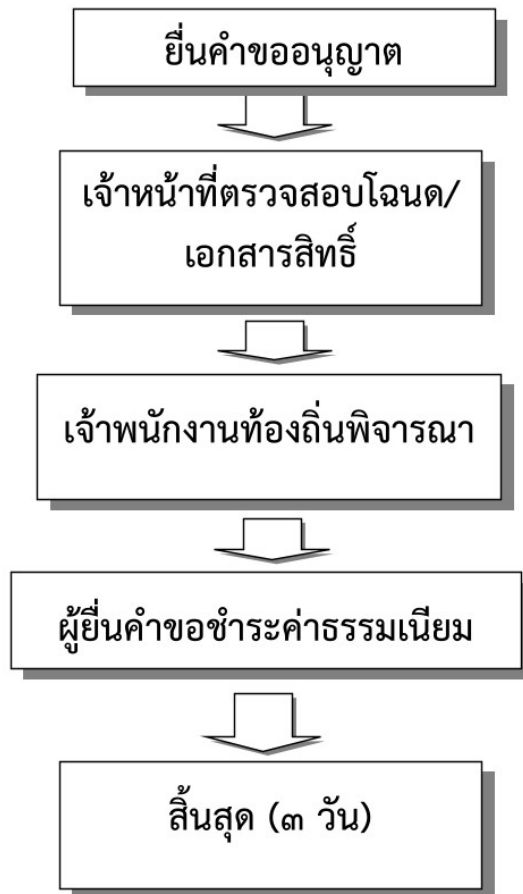
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การรับชำระเงินค่าธรรมเนียมและเก็บขนมูลฝอย
กองคลัง



หลักฐานประกอบ ใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมและเก็บขนมูลฝอย

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตขุดดิน

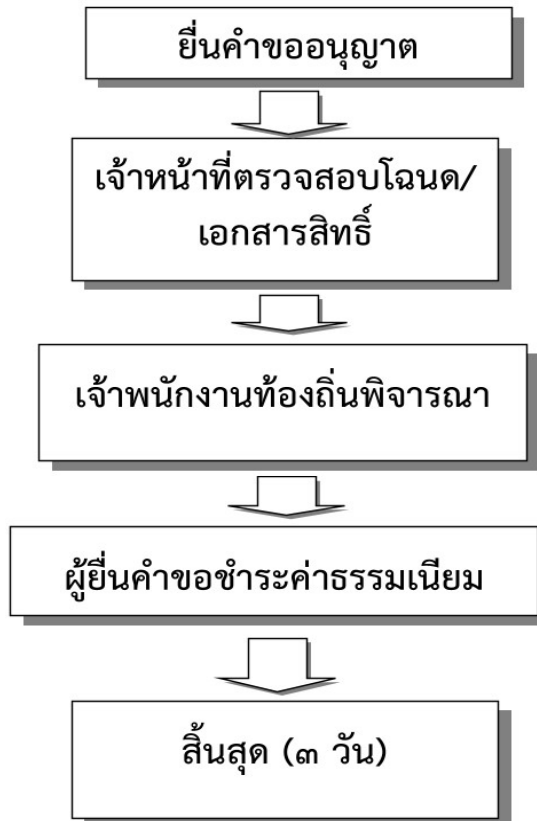
กองช่าง



หลักฐานประกอบ

๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต
๒. สำเนาโฉนดที่ดิน เอกสารสิทธิ์
๓. แผนที่บริเวณ รายละเอียดการขุดดิน

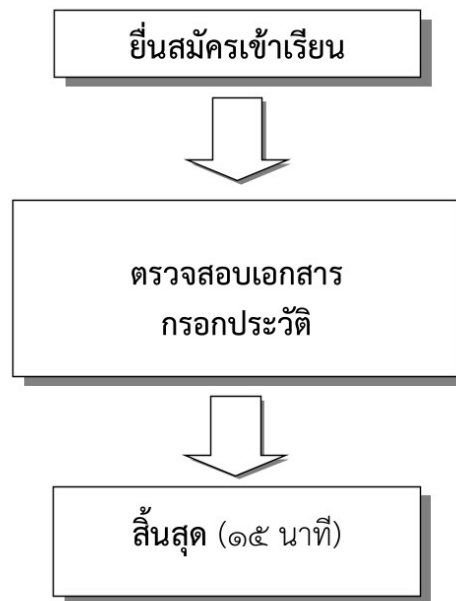
แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การขออนุญาตถมดิน
กองช่าง



หลักฐานประกอบ

๑. บัตรประจำตัวประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านผู้ขออนุญาต
๒. สำเนาโฉนดที่ดิน เอกสารสิทธิ์
๓. แผนผังบริเวณ รายละเอียดการถมดิน

แผนภูมิแสดงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินการ
การรับสมัครเด็กปฐมวัยเข้าเรียน
สำนักปลัด



- หลักฐานประกอบ
๑. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ปกครอง
 ๒. สำเนาทะเบียนบ้านของผู้ปกครอง/เด็กนักเรียน
 ๓. สำเนาสูติบัตรของเด็กนักเรียน
 ๔. รูปถ่าย ขนาด ๑ นิ้ว จำนวน ๒ รูป